Klachtenreglement

van:

Oppascentrale Spy-Kids

Postbus 98
3200 AB Spijkenisse
Telefoon: 0181-84.69.20
Fax: 0181-84.20.07
Email: oppascentralespykids@upcmail.nl
Website: www.oppascentralespykids.nl

Versie 3, juni 2011

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1 De Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (Klachtencommissie), hierna te noemen Klachtencommissie, is een Klachtencommissie voor kinderopvang, gevestigd in Zuid-Holland, waarbij kinderopvangorganisaties in Nederland zich kunnen aansluiten. Zij werkt voor aangesloten kinderdagverblijven (KDV), instellingen voor buitenschoolse opvang (BSO), peuterspeelzalen (PSZ) en gastouder/verzorgerbureaus (GOB). Voor GOB's werkt de Klachtencommissie voor zover het de werkzaamheden van het GOB betreft, inclusief de uitvoering van de opvang door gastouders/verzorgers waarmee het GOB een arbeidsrelatie heeft. De Klachtencommissie kan worden ingeschakeld door klanten van aangesloten organisaties.

1.2 Oppascentrale Spy-Kids: een aangesloten rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m einde basisschoolleeftijd in de vorm van een GOB.

1.3 Mevrouw S.E. Crane (eigenaresse): de persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de kinderopvang in de bij de Klachtencommissie aangesloten organisatie.

1.4 Gastouder: persoon die onder verantwoordelijkheid van Oppascentrale Spy-Kids diensten verleent.

1.5 Ouder/verzorger: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Oppascentrale Spy-Kids, voor de opvang van zijn/haar kinderen.

1.6 Gedraging: enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor een ouder/verzorger of het kind dat gebruik maakt van de gastouderopvang van Oppascentrale Spy-Kids.

1.7 Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder/verzorger over een concrete gedraging van Oppascentrale Spy-Kids, mevrouw S.E. Crane, of door een gastouder.

1.8 Verzoeker: hij/zij die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de Klachtencommissie.

1.9 Verweerder: Oppascentrale Spy-Kids. Bij behandeling van een klacht wordt Oppascentrale Spy-Kids als partij beschouwd, niet de individuele medewerker.

1.10 Plaatsvervangend voorzitter: deze kan in alle voorkomende gevallen optreden als voorzitter.

1.11 JSO: expertise centrum voor jeugd, samenleving en opvoeding, die namens aangesloten organisaties de Klachtencommissie in stand houdt.

1.12 Secretaris: de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie.

1.13 Uitspraak: de uitspraak van de Klachtencommissie bestaat uit haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht met daaraan toegevoegd haar oordeel en eventuele adviezen. De partijen ontvangen een niet geanonimiseerde uitspraak. Daarnaast ontvangt de verweerder ten behoeve van de jaarlijkse klachtrapportage (zie artikel 14) een versie die openbaar gemaakt kan worden en waar de gegevens van de verzoeker geanonimiseerd zijn; alleen Oppascentrale Spy-Kids staat hierin met naam vermeld.

Artikel 2. Doelstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie geeft ten behoeve van de bij de Klachtencommissie aangesloten organisaties, door middel van dit reglement, uitvoering aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Artikel 3. Samenstelling Klachtencommissie

Samenstelling

3.1 De Klachtencommissie wordt samengesteld uit maximaal 15 leden, waaronder 1 voorzitter en 2 plaatsvervangend voorzitters. JSO wordt gemachtigd door de aangesloten organisaties de leden van de Klachtencommissie te benoemen. De Klachtencommissie bestaat uit leden die, zowel in hun oordeelsvorming als hun positie, onafhankelijk zijn van de aangesloten organisaties.
JSO stelt een ambtelijk secretaris aan ten behoeve van de administratieve werkzaamheden. De secretaris is geen lid van de Klachtencommissie.

Voorafgaand aan de behandeling van een klacht wordt uit de Klachtencommissie een subcommissie samengesteld. Een subcommissie omvat minimaal 3 en maximaal 7 leden, waaronder de voorzitter. De voorzitter bepaalt de samenstelling van een subcommissie. De subcommissie wordt zodanig samengesteld dat de voor de klachtbehandeling relevante expertise aanwezig is. In de subcommissie participeert altijd een jurist en een vertegenwoordiger uit de geleding management kinderopvang. Zonodig kan de subcommissie een externe deskundige raadplegen.
Bij raadpleging wordt de klacht geanonimiseerd voorgelegd aan de externe deskundige.

Benoeming

3.2 De leden van de Klachtencommissie worden aangesteld voor de duur van 6 jaar, met mogelijkheid tot eenmalige verlenging van 6 jaar. In

bijzondere omstandigheden kan dit nog twee keer met maximaal één jaar worden verlengd. De Klachtencommissie stelt voor haar leden een rooster van aftreden vast.

Beëindiging

3.3 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:
a. doordat een lid het lidmaatschap opzegt;
b. door het overlijden van een lid;
c. door het verstrijken van de benoemingsperiode;
d. doordat een lid op verzoek van de meerderheid van de overige leden van de Klachtencommissieleden door JSO uit zijn of haar functie wordt ontheven wegens:
- verwaarlozing van zijn/haar taak;
- andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;

e. door royement van een lid op grond van het niet naleven van artikel 16.1 van dit reglement (geheimhouding).

Artikel 4. Wraking en verschoning

4.1 Uiterlijk 15 werkdagen voor de zittingsdatum wordt aan verzoeker en verweerder meegedeeld uit welke personen de subcommissie zal bestaan.

4.2 Zowel verzoeker als verweerder kunnen, met redenen omkleed, om wraking van een der Klachtencommissieleden vragen, indien hij of zij van mening is dat zich omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken. Het verzoek om wraking dient 5 werkdagen voor de datum van de zitting van de klachtbehandeling bij de secretaris ingediend te zijn.

4.3 De beslissing over het al dan niet wraken van een Klachtencommissielid berust bij de voorzitter. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan verzoeker, verweerder en het gewraakte commissielid.

4.4 Indien een Klachtencommissielid in de twee jaar voorafgaand aan de klacht functioneel contact heeft onderhouden met de verweerder of als zich andere omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel kunnen bemoeilijken, wordt dit Klachtencommissielid geacht om verschoning te vragen voor de behandeling van die specifieke klacht. Het betreffende lid is verplicht verschoning te vragen indien de overige leden van de Klachtencommissie die aan de klachtbehandeling zullen deelnemen van oordeel zijn dat voornoemde omstandigheden zich voordoen.

4.5 In geval van wraking of verschoning wordt het betreffende lid vervangen door een ander lid van de Klachtencommissie.

Artikel 5. Indiening van de klacht

5.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
a. de ouder/verzorger(s);
b. zijn of haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
c. zijn of haar nabestaanden;
d. natuurlijke personen die door de ouder/verzorger(s) schriftelijk zijn gemachtigd.

5.2 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. Indien verzoeker niet in staat is de klacht op papier te zetten, kan hij zich voor hulp tot de secretaris wenden. De secretaris:

- verwijst verzoeker zo mogelijk naar andere instanties die kunnen bijstaan bij het op schrift stellen van de klacht, of
- de secretaris kan de klacht voor verzoeker beschrijven. Dit gebeurt door middel van een gesprek tussen verzoeker en secretaris. De secretaris beschrijft de klacht voor verzoeker, waarna verzoeker de klacht ondertekent en indient. Het gesprek vindt altijd plaats op een door de Klachtencommissie aan te wijzen locatie.

5.3 Indien van toepassing attendeert de Klachtencommissie verzoeker er op dat in het kader van het oplossen van de klacht het aan te bevelen is de klacht eerst voor te leggen aan Oppascentrale Spy-Kids. Verzoeker is hiertoe niet verplicht.

5.4 Verzoeker is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Verzoeker dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de Klachtencommissie.

5.5 Bij intrekking van de klacht door verzoeker blijft de Klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht, de klacht te beoordelen en/of adviezen te geven. Verzoeker wordt hiervan in kennis gesteld.

5.6 Verzoeker draagt niet bij aan de kosten voor klachtbehandeling, dit conform de Memorie van antwoord van de minister bij de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Verzoeker draagt zijn of haar eigen reiskosten.

Artikel 6. Nadere bepaling van een klacht

6.1 Een klacht omvat tenminste:

- naam, adres en –indien mogelijk- telefoonnummer en emailadres van de verzoeker;
- voor zover van toepassing naam en geboortedatum van het kind;
- naam, adres, telefoon en –indien mogelijk- faxnummer en emailadres van de verweerder;

- een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
- de reden waarom hierover een klacht wordt ingediend;
- de beschrijving van de handelingen die verzoeker reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
- de bevestiging dat verzoeker akkoord gaat met het Klachtenreglement van de Klachtencommissie;
- een handtekening en datering gezet door of namens verzoeker onder de klacht.

6.2 De Klachtencommissie is niet verplicht een uitspraak te doen, indien:
a. de klacht, na overleg, niet voldoet aan de vereisten in artikel 6.1;
b. de termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;
c. de klacht kennelijk ongegrond is:
d. het belang van de verzoeker of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is;
e. verzoeker een ander is dan degene jegens wie of jegens wiens kind de gedraging heeft plaats gevonden;
f. het een klacht betreft over een gedraging die al eerder is voorgelegd aan of afgedaan door de Klachtencommissie;
g. verzoeker geen of onvoldoende gegevens aan de Klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de Klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht;
h. verzoeker om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoekt waarbij het gewicht van de claim of de complexiteit van de rechtsvraag te groot is;
i. er geen of onvoldoende perspectief is dat nader onderzoek van de klacht de nodige gegevens oplevert om een oordeel te kunnen vormen.
j. het een klacht betreft over een geschil dat naar zijn aard niet thuishoort bij een Klachtencommissie, maar over een zaak die strafrechtelijk vervolgd wordt of zou kunnen worden.

6.3 Indien de voorzitter, na overleg met één van de juristen, van oordeel is dat de klacht niet in behandeling moet worden genomen, overlegt de secretaris hierover binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht met verzoeker.

6.4 In uitzonderlijke omstandigheden kan de Klachtencommissie besluiten de naam van verzoeker geheim te houden bij de behandeling van de klacht. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen. Anonieme klachten worden gearchiveerd.

Artikel 7. Behandeling van de klacht

7.1 De secretaris bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk, dan wel per email, de ontvangst van de klacht aan verzoeker. Indien van

toepassing bericht de secretaris de verzoeker bij deze ontvangstbevestiging of zo spoedig mogelijk daarna – na overleg met de verzoeker – dat de behandeling van de klacht voor bepaalde of onbepaalde termijn wordt opgeschort, omdat de verzoeker in de gelegenheid wordt gesteld de klacht eerst aan verweerder voor te leggen. Indien de verzoeker de Klachtencommissie alsnog verzoekt de klacht in behandeling te nemen, geldt het moment van deze mededeling als moment van ontvangst van de klacht voor de bepaling van de termijnen van verdere behandeling.

7.2 De Klachtencommissie kan op ieder moment partijen voorstellen de behandeling van de klacht op te schorten om gedurende de opschorting partijen in de gelegenheid te stellen de klacht alsnog in gezamenlijk overleg op te lossen. Partijen kunnen de Klachtencommissie ook om bemiddeling of mediation verzoeken. De Klachtencommissie kan ook een bemiddeling of mediation voorstellen aan de partijen. Indien partijen met bemiddeling of mediation akkoord gaan wordt de behandeling van de klacht voor bepaalde of onbepaalde tijd opgeschort. Partijen ontvangen hiervan een schriftelijke bevestiging. Indien een Klachtencommissielid wordt belast met bemiddeling of mediation neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van deze klacht indien de behandeling wordt voortgezet.

7.3 Een klacht die betrekking heeft op feiten of omstandigheden waarover een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is of tijdens de procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig wordt gemaakt, kan, in overleg met verzoeker, door de Klachtencommissie worden opgeschort.

7.4 Binnen 5 werkdagen nadat verzoeker ontvankelijk is verklaard in zijn klacht, informeert de secretaris de verweerder dat de klacht in behandeling zal worden genomen.

7.5 Indien het verzoekschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in dit artikel, wijst de voorzitter de indiener(s) op het verzuim en stelt hij deze(n) in de gelegenheid binnen twee weken het verzuim te herstellen.

7.6 De voorzitter kan de in het vorige lid bedoelde termijn verlengen, indien de verzoekende partij daarvoor klemmende redenen aanvoert. Alvorens door de voorzitter op een verlengingsverzoek wordt beslist, wordt, voor zover van toepassing de andere partij gehoord.

7.7 Indien afdoening of opschorting van de klacht krachtens artikel 6.2, 7.1, 7.2 en 7.3 niet van toepassing is, ontvangen verzoeker en de verweerder binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een bericht dat verzoeker ontvankelijk is verklaard in zijn klacht. Verzoeker krijgt vervolgens binnen 10 werkdagen de conceptdefinitie van de klacht ter becommentariëring toegezonden.

7.8 Na accordering van de klachtdefinitie door verzoeker wordt deze door de voorzitter vastgesteld.

7.9 De secretaris informeert de verweerder over de klachtdefinitie en stelt de verweerder in de gelegenheid een verweerschrift in te dienen.

De verweerder ontvangt kopieën van de door verzoeker ingediende bescheiden.
De verweerder krijgt hiervoor een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van de brief waarmee de secretaris de verweerder over de klachtdefinitie geïnformeerd heeft.

7.10 De voorzitter kan de in het vorige lid genoemde termijn verlengen, indien verweerder daarvoor klemmende redenen aanvoert. Alvorens door de voorzitter op een verlengingsverzoek wordt beslist, wordt verzoeker in de gelegenheid gesteld haar mening dienaangaande kenbaar te maken.

7.11 Bij het verweerschrift dienen de stukken te worden gevoegd die op het geschil betrekking hebben, voor zover de stukken niet reeds door verzoeker zijn overlegd.

7.12 Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de reactie van de verweerder stuurt de secretaris een kopie daarvan aan verzoeker en stelt deze in staat om binnen 5 werkdagen een reactie (repliek) te geven, mondeling dan wel schriftelijk. Een mondelinge reactie wordt door de secretaris schriftelijk vastgelegd en voor de datum van klachtbehandeling naar partijen verzonden.

7.13 Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de repliek stuurt de secretaris een kopie daarvan aan de verweerder en stelt deze in staat om binnen 5 werkdagen een reactie (dupliek) te geven, mondeling dan wel schriftelijk. Een mondelinge reactie wordt door de secretaris schriftelijk vastgelegd en voor de datum van klachtbehandeling naar partijen verzonden.

7.14 De secretaris draagt er zorg voor dat gedurende de klachtbehandeling verzoeker en de verweerder kopieën ontvangen van de bescheiden die de andere partij bij de Klachtencommissie heeft ingediend, voor zover deze van belang zijn voor de behandeling van de klacht.

7.15 De secretaris draagt er zorg voor dat alle informatie die door verzoeker en verweerder bij de Klachtencommissie is ingediend, schriftelijk dan wel mondeling, tijdig ter kennis gebracht wordt van de subcommissie.

7.16 De subcommissie roept, indien zij dit wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge toelichting en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Partijen worden afzonderlijk, dan wel gezamenlijk gehoord.
De subcommissie maakt dit bij de uitnodiging bekend. Indien een partij ten gevolge van overmacht niet op de hoorzitting kan verschijnen stelt

deze partij de Klachtencommissie daarvan in kennis en wel binnen twee dagen na het begin van de overmacht. De subcommissie beslist of zij partijen alsnog wenst te horen.

7.17 Indien de commissie zulks ter beslissing van het geschil nodig acht, kan zij tijdens de hoorzitting, al dan niet op grond van een daartoe strekkend verzoek van een partij, getuigen en deskundigen horen. Indien de commissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, doet de voorzitter hiervan vooraf mededeling aan partijen.

7.18 Alle partijen die bij een klacht zijn betrokken, zijn verplicht alle gevraagde medewerking aan de Klachtencommissie te verlenen met betrekking tot de afhandeling van de klacht.

Artikel 8. Bijstand en vertegenwoordiging

8.1 Verzoeker en verweerder kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een door verzoeker/verweerder aan te wijzen persoon. Een gemachtigde dient een door de vertegenwoordigde partij ondertekende volmacht te kunnen overleggen en zich te kunnen identificeren.

8.2 Partijen dienen bij een hoorzitting altijd in persoon aanwezig te zijn onverminderd hun recht zich te doen bijstaan.

8.3 Partijen dragen de kosten die hij of zij maakt ten behoeve van bijstand door derden.

Artikel 9. Het inwinnen van inlichtingen

9.1 De Klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij partijen, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n) voor zover het hun privacy betreft.

9.2 Voor het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de Klachtencommissie/de secretaris. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

9.3 De Klachtencommissie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten aanzien van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

Artikel 10. Inzagerecht

De partijen worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Hiervan is uitgezonderd het vertrouwelijk verslag van de beraadslagingen van de Klachtencommissie ten behoeve van de oordeelsvorming. Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzag mag hebben worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 11. Beslissing Klachtencommissie

11.1 De Klachtencommissie neemt met meerderheid van de stemmen een beslissing over de gegrondheid van de klacht. Bij het staken van de stemmen telt de stem van de voorzitter dubbel. De Klachtencommissie stelt partijen binnen 12 weken nadat verzoeker in zijn klacht ontvankelijk is verklaard, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een advies. De voorzitter ondertekent het rapport. Het oordeel heeft voor partijen geen bindend karakter.

11.2 De Klachtencommissie kan ervoor kiezen om – alvorens partijen haar oordeel toe te zenden – partijen daaraan voorafgaand op de hoogte stellen van de bevindingen van het onderzoek. Partijen worden in de gelegenheid gesteld daarop te reageren, waarna de commissie partijen schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een advies.

11.3 Indien het niet mogelijk is om binnen de in 11.1 gestelde termijn advies uit te brengen, wordt de behandeling aangehouden en worden partijen hiervan met redenen omkleed op de hoogte gesteld, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal meedelen. Dit gebeurt eveneens in de onder 11.2 bedoelde situatie.

11.4 De Klachtencommissie alsmede JSO zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van de adviezen die in haar rapporten (kunnen) zijn opgenomen.

Artikel 12. Maatregelen organisatie

12.1 De verweerder deelt bij monde van de eigenaresse aan de verzoeker en de Klachtencommissie binnen een maand na verzending van het in artikel 11 bedoelde oordeel en advies van de Klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel en advies maatregelen zal nemen en zo ja welke.

12.2 Bij afwijking van de in 12.1 genoemde termijn, doet de verweerder daarvan met redenen omkleed mededeling aan verzoeker en de

Klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de eigenaresse, haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 13. Termijnen

13.1 De Klachtencommissie is te allen tijden bevoegd van de in dit reglement opgenomen termijnen af te wijken. Zij doet hiervan met redenen omkleed mededeling aan de betrokken partijen, onder vermelding van een nieuwe termijn.

13.2 Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen verkorten. De Klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mede.

Artikel 14. Verslagen

De Klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de Klachtencommissie en de eventuele adviezen worden vermeld. Tevens kan in dit verslag een overzicht gepresenteerd worden van de door de Klachtencommissie gesignaleerde structurele knelpunten. Een organisatie, waarover in een kalenderjaar een klacht is behandeld, kan de geanonimiseerde uitspraak als bedoeld in artikel 1.14 gebruiken voor het verslag dat zij moet opmaken en verstrekken aan de in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector genoemde organen en de inspectie, met inachtneming van de wettelijk gestelde termijnen.

Artikel 15. Bekendmaking klachtenregeling

Oppascentrale Spy-Kids brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de ouder/verzorgers verbonden aan haar organisatie, zodat aantoonbaar is dat zij hiervan kennis hebben kunnen nemen.

Artikel 16. Geheimhouding

16.1 Elk lid van de Klachtencommissie is op straffe van royement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle, de partijen betreffende, gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen. Voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht. Anderen dan partijen mogen de stukken niet inzien of hiervan afschriften of uittreksels ontvangen. Alleen de gegevens uit de openbare uitspraak mogen worden gedeeld met anderen.

16.2 De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan de behandeling van de klacht, de in 16.1 omschreven plicht mede.

16.3 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter stelt de Klachtencommissie Oppascentrale Spy-Kids daarvan in kennis. In het geval de Klachtencommissie niet is gebleken dat Oppascentrale Spy-Kids ter zake maatregelen heeft getroffen meldt de Klachtencommissie deze klacht aan de met het toezicht op de naleving van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector belaste ambtenaar. De Klachtencommissie overlegt daarbij de noodzakelijke gegevens. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde dienstverlening.

16.4 Het originele dossier, behorende bij de klachtbehandeling, wordt gedurende vijf jaar bewaard. Daarna worden alle stukken door de secretaris vernietigd. Het geanonimiseerde rapport blijft bewaard.

Artikel 17. Aansluiting bij en afwijzing door de Klachtencommissie

17.1 Iedere kinderopvangorganisatie kan, zonder enige vorm van toetsing, zich aansluiten bij de Klachtencommissie door acceptatie van en zich binden aan dit reglement.

17.2 Indien een organisatie zich bij voortduring niet houdt aan dit reglement of er andere zwaarwegende argumenten zijn, kan JSO in overleg met de voorzitter van de Klachtencommissie besluiten verdere behandeling van klachten over de aangesloten organisatie tot nader order af te wijzen en de aansluitingsovereenkomst met ingang van het eerstvolgende kalenderjaar op te zeggen. Een zwaarwegend argument kan zijn dat de organisatie zich niet houdt aan de betaling van de jaarlijkse financiële aansluitingskosten. Indien de Klachtencommissie geen klachten van een organisatie in behandeling meer in behandeling neemt, wordt hiervan schriftelijk, met datum van ingang, mededeling gedaan aan de organisatie.

Artikel 18. Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door JSO middels machtiging van aangesloten organisaties. Besturen hebben hiervoor instemming verkregen van de cliëntenvertegenwoordiging. Wijziging kan eenmaal per twee jaar plaatsvinden in overleg tussen JSO, ZcKK en aangesloten organisaties, inclusief hun cliëntenvertegenwoordiging.

Artikel 19. Onvoorzien

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.

Artikel 20. Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking op 15 september 1998 en is aangepast op 1 januari 2001, 1 november 2003 en 1 juli 2006 en 1 maart 2011.